

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang besar bagi Negara dan juga sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional. Pembangunan nasional yang sudah dicanangkan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya dan menjadikan bangsa Indonesia sebagai suatu bangsa yang mandiri. Terkait dengan cita-cita untuk menjadi suatu bangsa yang mandiri, maka pemerintah harus mampu meningkatkan penerimaan Negara yang salah satunya berasal dari pajak.

Penyelenggaraan pemerintah membutuhkan dana yang relative besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri. Dalam upaya mengurangi ketergantungan sumber eksternal, pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal, salah satu sumber pembiayaan pembangunan internal tersebut adalah pajak. Pajak merupakan penerimaan Negara terbesar yang dipergunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah, pelayanan umum dan pembangunan nasional (Utami, Andi, Soerono:2012).

Menurut Fuadi (2013) penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat

untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Persoalan mengenai kepatuhan wajib pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan Negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak.

Sejak dilaksanakannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, pemenuhan kewajiban perpajakan di Indonesia dilaksanakan dengan sistem *self assessment*. Dengan adanya sistem ini, pemerintah memberikan kepercayaan yang lebih besar kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya kepada Negara dengan kesadaran sendiri. Sehingga kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam pelaksanaan sistem tersebut (Waluyo, 2011).

Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan akan membawa dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. Apabila kesadaran masyarakat atas perpajakan masih rendah

maka akan menyebabkan banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dimanfaatkan (Suryadi, 2006 dalam Alifa, 2012).

Tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Utami (2012), menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Berbagai macam kemudahan dalam pembayaran pajak juga sudah diupayakan oleh Direktorat Jendral Pajak. Kemudahan itu meliputi pembayaran pajak yang bisa dilakukan di kantor pos maupun bank-bank instansi yang terkait, banyak aplikasi-aplikasi online yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan akses pembayaran kapanpun, dan meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Selain pelayanan yang terkait oleh petugas pajak diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang

perubahan ketiga atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat (2) menjelaskan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotongan pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Perpajakan termasuk masalah terkait sanksi pajak. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak, wajib pajak cenderung akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan. Sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan sanksi perpajakan.

Lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna dan atau pengaruh tertentu kepada individu. Dari definisi ini lingkungan masyarakat dapat dikaitkan dengan teori pembelajaran sosial menurut Bandura (1997) dalam Robbins (1996), proses dalam pembelajaran meliputi : proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya belajar dari seseorang atau model, proses penahanan (*retention*) yaitu proses mengingat

tindakan suatu model, proses reproduksi motorik yaitu proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan, proses penguatan (*reinforcement*) yaitu proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif. Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa teori lingkungan wajib pajak berada Karena seseorang akan tatat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pumungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan dan wilayah.

Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2012) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KONDISI LINGKUNGAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kabupaten Surakarta)”**.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah tingkat pemahaman tentang pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta ?
2. Apakah tingkat kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta ?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta ?
4. Apakah kondisi lingkungan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh tingkat pemahaman tentang pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta.
2. Untuk menguji pengaruh tingkat kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta.
3. Untuk menguji pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta.
4. Untuk menguji pengaruh kondisi lingkungan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah bukti empiris mengenai pengaruh pemahaman Wajib Pajak, kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kondisi lingkungan terhadap tingkat kepatuhan pajak sehingga Ilmu Akuntansi Perpajakan semakin berkembang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Bagi Direktorat Pajak memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan penyuluhan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.
- b. Bagi peneliti lain dapat mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini, apabila ke depan ingin melakukan penelitian sejenis.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab.

Adapun sistematika dalam penulisan skripsi sebagai berikut :

Bab I , Pendahuluan, berisi pendahuluan yang menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II , Tinjauan Pustaka, berisi tinjauan pustaka yang menguraikan mengenai konsep relevan yang mendukung dalam penelitian ini, antara lain : Pemahaman, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kondisi Lingkungan, Kepatuhan Wajib Pajak, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis.

Bab III , Metode Penelitian, berisi metode penelitian yang menguraikan bagaimana penelitian akan dilakukan secara operasional yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan untuk meneliti.

Bab IV , Analisis Data dan Pembahasan, berisi uraian dan hasil yang dilakukan peneliti yang terdiri dari analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan atau menguraikan tentang gambaran umum dari objek penelitian, hasil-hasil data dan pembahasannya.

Bab V , Penutup, berisi kesimpulan yang merupakan pembahasan yang sebelumnya dan adapun saran ataupun masukan terhadap penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil yang telah diteliti.